Discours de présentation — Soutenance de fin de formation

Thème : La pratique du marketing en pharmacie : cas de la pharmacie du CHD Atacora Présenté par : BEIDI Safoura

---

Bonjour/Bonsoir,

Monsieur le Président du jury, Mesdames et Messieurs les membres du jury, Monsieur mon encadreur, Chers formateurs, chers parents, chers camarades,

Je m'appelle **BEIDI Safoura**, apprenante en **Auxiliaire de Pharmacie** au Centre de Formation Professionnelle **Emploi Plus** de Natitingou. C'est avec beaucoup d'honneur et d'humilité que je me présente devant vous ce jour pour soutenir mon rapport de fin de formation.

Mon thème est le suivant : « La pratique du marketing en pharmacie : cas de la pharmacie du CHD Atacora ».

Je vous remercie de votre présence et de l'attention que vous voudrez bien accorder à ma présentation.

1. Présentation du lieu de stage

Dans le cadre de ma formation, j'ai effectué un stage de six (6) mois, du **5 février 2026 au 15 août 2026**, à la pharmacie du **Centre Hospitalier Départemental (CHD) de l'Atacora**, situé à Natitingou.

C'est une pharmacie qui fonctionne 24 heures sur 24, et qui reçoit non seulement les malades de l'hôpital, mais aussi tous les habitants des environs qui viennent acheter leurs médicaments.

2. Pourquoi j'ai choisi ce thème

Pendant mon stage, j'ai remarqué que la pharmacie n'est pas seulement un lieu où l'on vend des médicaments. C'est aussi une entreprise qui doit bien accueillir ses clients, gagner leur confiance et les fidéliser pour continuer à exister.

C'est pourquoi j'ai voulu comprendre : **comment le marketing est-il pratiqué dans une pharmacie, et comment peut-il aider un auxiliaire de pharmacie à mieux satisfaire ses clients ?**

L'objectif de mon travail était donc :

- de définir ce qu'est le marketing ;
- de présenter les outils modernes du marketing utilisés dans les officines ;
- de montrer les bonnes attitudes qu'un auxiliaire doit adopter ;
- et de relever les avantages que le marketing apporte à une pharmacie.

3. Ce que j'ai découvert : les outils du marketing en pharmacie

Mes recherches m'ont permis de découvrir plusieurs outils que les pharmacies utilisent pour satisfaire leurs clients :

- **L'accueil** : sourire, être aimable, bien recevoir le client dès son arrivée ;
- **La relation-client** : par exemple offrir des calendriers, des stylos, bien répondre au téléphone ;
- **Le service après-vente** : bien gérer les emballages et les reliquats de monnaie ;
- **Le merchandising** : bien ranger les produits dans les rayons pour attirer l'œil du client ;
- **La vente additionnelle** : proposer un produit complémentaire au client ;
- **Les remises** : accorder des réductions aux clients fidèles.

J'ai aussi appris que l'auxiliaire de pharmacie doit être **aimable, accueillant, bien habillé, à l'écoute et empathique** envers les clients.

4. Ce que le stage m'a apporté

Durant ces six mois, j'ai appris à :

- ranger les médicaments par ordre alphabétique ;
- contrôler les dates de péremption ;
- faire le dépouillement des livraisons ;
- accueillir les clients et lire les ordonnances ;

- et surtout, à mettre en pratique tout ce que j'ai appris en théorie à l'école.

5. Les difficultés rencontrées

Comme dans tout apprentissage, j'ai rencontré quelques difficultés :

- la non-maîtrise parfaite de l'outil informatique ;
- la difficulté à retrouver rapidement les produits dans les rayons au début ;
- le stress, qui m'a parfois fait casser des ampoules ;
- et la difficulté à lire certaines ordonnances.

Grâce à l'accompagnement de mes doyennes et de mon encadreur, j'ai pu surmonter ces difficultés petit à petit.

6. Mes suggestions

À l'endroit de mon centre de formation, je suggère :

- d'organiser plus de travaux dirigés ;
- d'équiper le centre en matériel informatique ;
- de programmer plus tôt les cours de spécialité avant les stages.

À l'endroit de mon lieu de stage, je suggère :

- l'installation de climatiseurs pour mieux conserver les médicaments ;
- un ordinateur dédié au suivi des stocks ;
- l'agrandissement de l'espace de stockage.

7. Conclusion

Pour conclure, ce stage à la pharmacie du CHD Atacora m'a permis de comprendre que le marketing n'est pas réservé aux grandes entreprises : il est aussi très utile dans une pharmacie, car un client bien accueilli et satisfait reste fidèle et fait venir d'autres clients.

Cette formation à Emploi Plus, avec sa partie théorique et sa partie pratique, m'a permis de grandir professionnellement et de confirmer que j'ai choisi le bon métier.

Je reste ouverte à toutes vos observations et suggestions, qui ne pourront qu'enrichir davantage ce travail.

Je vous remercie pour votre aimable attention.